

Agent d'Accueil

Centre de Soins non Programmés

DESCRIPTION DU POSTE

Missions

Les missions de l'agent d'accueil au CSNP sont la contribution à la prise en charge des patients et au bon fonctionnement de la structure par la maîtrise des techniques de communication, des outils informatiques et la continuité de la prise en charge administrative des patients.

Il met en œuvre les conditions nécessaires à l'accueil des patients.

Il travaille en collaboration avec ses collègues infirmiers et médecins.

Description du service

Le Centre de Soins Non Programmés de Mulhouse a pour but de répondre aux besoins des patients pour un problème de santé ne relevant pas de l'urgence vitale mais ne pouvant être anticipé ni retardé.

Il accueille des patients adressés soit par les services d'accueils des urgences du GHRMSA, soit par manque de disponibilité des médecins libéraux de ville, soit par admission spontanée du patient.

Liaison hiérarchique :

Médecins associés du CSNP

Liaisons fonctionnelles :

Médecins remplaçants

Médecins collaborateurs

IDE

Activités principales

- Accueil physique et téléphonique des personnes
- Vérification des informations administratives concernant le patient dans le cadre de l'identitovigilance
- Création du dossier administratif informatique du patient
- Réaliser la prise de rendez vous sur demande du médecin ou de l'infirmier
- Traiter les courriers et documents dans son domaine (enregistrement, tri, traitement, diffusion, archivage)

- Conception et rédaction de documents relatifs à son domaine d'activité
- Participe à la cotation des actes médicaux réalisés avec l'appui médical et paramédical
- Encaissement et facturation de la consultation
- Accompagnement des patients en cas de readressage
- Envoi des bilans biologiques dans les locaux du SAU
- Récupérer le courrier auprès du vagemestre du GHRMSA

Relations hiérarchiques et fonctionnelles

Liaison hiérarchique :

Médecins associés du CSNP

Liaisons fonctionnelles :

Médecins remplaçants

Médecins collaborateurs

IDE

Conditions de travail

Temps de travail : Temps plein

Horaires : Semaine et week-end, poste de journée

Durée quotidienne de travail : 7h

Une pause de 20 minutes est comprise dans le temps de travail.

Moyens mis à disposition :

Ordinateur, logiciels dédiés, poste téléphonique adapté pour l'accueil téléphonique, fax, photocopieuse.

Facteurs de risques professionnels et de pénibilité liés au poste

Position assise prolongée

Travail devant écran prolongé

PROFIL DU POSTE

Qualifications requises

Diplôme de secrétariat recommandé

Connaissances souhaitées :

- Orthographe parfaite exigée
- Bonne connaissance de termes médicaux
- Bonne maîtrise des logiciels classiques et de la bureautique

Savoir

- Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité
- Géographie, organisation et fonctionnement interne du CSNP et des partenaires.

Savoir-faire

- Organiser et classer des données, des informations, des documents de diverses natures
- Rédiger et mettre en forme des notes, documents et/ou rapports relatifs à son domaine de compétence
- Traiter et résoudre des situations agressives et conflictuelles
- Travailler en équipe pluridisciplinaire
- Utiliser les outils bureautiques et les logiciels métiers

Savoir être

- Respecter les règles de secret professionnel et de discrétion professionnelle
- Être méthodique, organisé et rigoureux
- Avoir le sens de l'accueil et de l'écoute
- Savoir transmettre à qui de droit les informations indispensables à la continuité du service
- Savoir rendre compte de ses actes
- Avoir une capacité d'adaptation aux différentes situations professionnelles rencontrées
- S'intégrer rapidement à un groupe de travail
- Être ponctuelle et savoir faire preuve de disponibilité